



**Florian Hutter**  
Geschäftsführung  
tellma GmbH



**Christian Karger**  
Senior Vertriebsspezialist  
Diebold Nixdorf

# Digitaler Kundenservice der Extraklasse

## Visuelle Nähe durch Telepräsenzsysteme

# Die Themen des Webinars im Überblick:

1

Zwei starke Partner. Eine Vision.  
Was uns ausmacht.

2

 **tellma** REALITY – Persönlich. Smart. Innovativ.

3

Digitaler Service *LIVE*  
Kundenerlebnis „Videokommunikation“

4

Design & Diskretion im Einklang  
Creative Banking

UNSERE TEAMS | PORTFOLIO | ERFOLGSFAKTOREN

Zwei starke Partner. Eine Vision.  
Was uns ausmacht.



# Was uns ausmacht: Unsere gemeinsame Philosophie.



„Die Größe  
des Berufes  
besteht vielleicht  
vor allem darin,  
dass er Menschen  
zusammen bringt.“

**Antoine de  
Saint-Exupéry**

# Was uns ausmacht: Ein neues Element im Portfolio von Diebold Nixdorf.



# Was uns ausmacht: Das Team von Diebold Nixdorf.

~ 35

Mitarbeiter

~ 30 Mio. €

Umsatz / p.a.

~ 875

Referenzen

## Wer wir sind

Wir verstehen uns als Experte für ganzheitliche Filialkonzepte in der Finanzbranche: Als einziger „End-to-End“ Spezialist bieten wir Ihnen ganzheitliche Konzeptionen für Ihre tägliche Arbeit.

Visionäre Anbieter individueller Lösungen für jegliche Kundenanforderung.

Kompetenter Partner für kreative, zukunftsgerichtete Lösungen.

## Wie wir arbeiten

100 Prozent Kundenorientierung.

Langjährige Erfahrung in der Bankenwelt.

Unser Versprechen: echte Kostentransparenz und Budgettreue.

# Was uns ausmacht: Das Team von tellma GmbH.



## Wer wir sind

Wir verstehen uns als GenoFintech - jung, agil, schnell mit technologisch innovativen Lösungen für die unterschiedlichsten Branchen und Themen.

---

Visionäre Denker mit der Idee, Dienstleistungen mittels realistischer Videokommunikation neu zu erleben, zu denken und weiterzuentwickeln.

---

Lösungsanbieter für Technik, Integration, Betrieb und Support.

## Wo Sie uns finden

Rund 110 Einheiten seit Gründung 2020 im Feldeinsatz.

---

Kunden in Deutschland, der Schweiz und Polen.

---

Sparkassen, Genossenschaftsbanken, Geschäftsbanken, öffentliche Verwaltung, GKV, Energieversorger.

# Was uns ausmacht: Das Team von tellma GmbH.



Certified  
Qualification  
Test Mark  
Valid until:  
2023-09-13



[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
ID 0000075090

Mitglied bei:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Klimaschutz

**bitkom**

**TechQuartier**  
AT THE HEART OF INNOVATION

**de:hub**  
digital ecosystems



# Was uns ausmacht: Unsere gemeinsamen Erfolgsfaktoren.



## **Vertrauen und Partnerschaft...**

...sind unsere gemeinsamen essenziellen Merkmale für eine optimale Zusammenarbeit.

Wir realisieren Ihr Projekt auf Basis unserer Erfolgsfaktoren:



FAKTEN | VORTEILE | EINSATZVARIANTEN | LEISTUNGSANGEBOT | MEHRWERTE

tellma*REALITY*

Persönlich. Smart. Innovativ.



# Was **tellma** so besonders macht: Die Fakten.

## **Kundenservice mit Mehrwert. Für beide Seiten.**

Die Videoterminals und VideoPlugIns...

- benötigen besonders wenig Platz  
→ nutzen Sie „Raum-in-Raum“ Konzepte schon ab 1 m<sup>2</sup>
- lassen sich dank zahlreicher Schnittstellen einfach und schnell in Ihre Filiale(n) integrieren
- passen sich Ihren individuellen Wünschen an
- sind technisch ausgereift und denken zukünftige Entwicklungen schon mit
- bieten Ihren Kunden ein Gefühl von Nähe ohne physische Präsenz vor Ort

**Die Lösung, mit der Sie omnikanalfähig werden!**



# Was so besonders macht: Die strategischen Vorteile.

## Die entscheidenden Vorteile für Ihrer Kundenkontakt:

- Innovative Lösungen von Bank für Bank
- Bank-VideoService und Bank-VideoBeratung über eine Plattform
- Service und Beratung sowie Filiale und Web arbeiten medienbruch-frei und Hand-in-Hand in einem Prozess
- Filial-Video-Lösungen und Web-Video-Lösung über eine Plattform
- Betrieb als Cloud, OnPremise oder Hybrid-Lösung
- Sehr hohe Niederschwelligkeit
- Integrationen zu Bestandssystemen und externen Partnern
- Sehr hohe visuelle und akustische Diskretion durch architektonische Fachplanung
- Mehrfache Unterstützung mit künstlicher Intelligenz



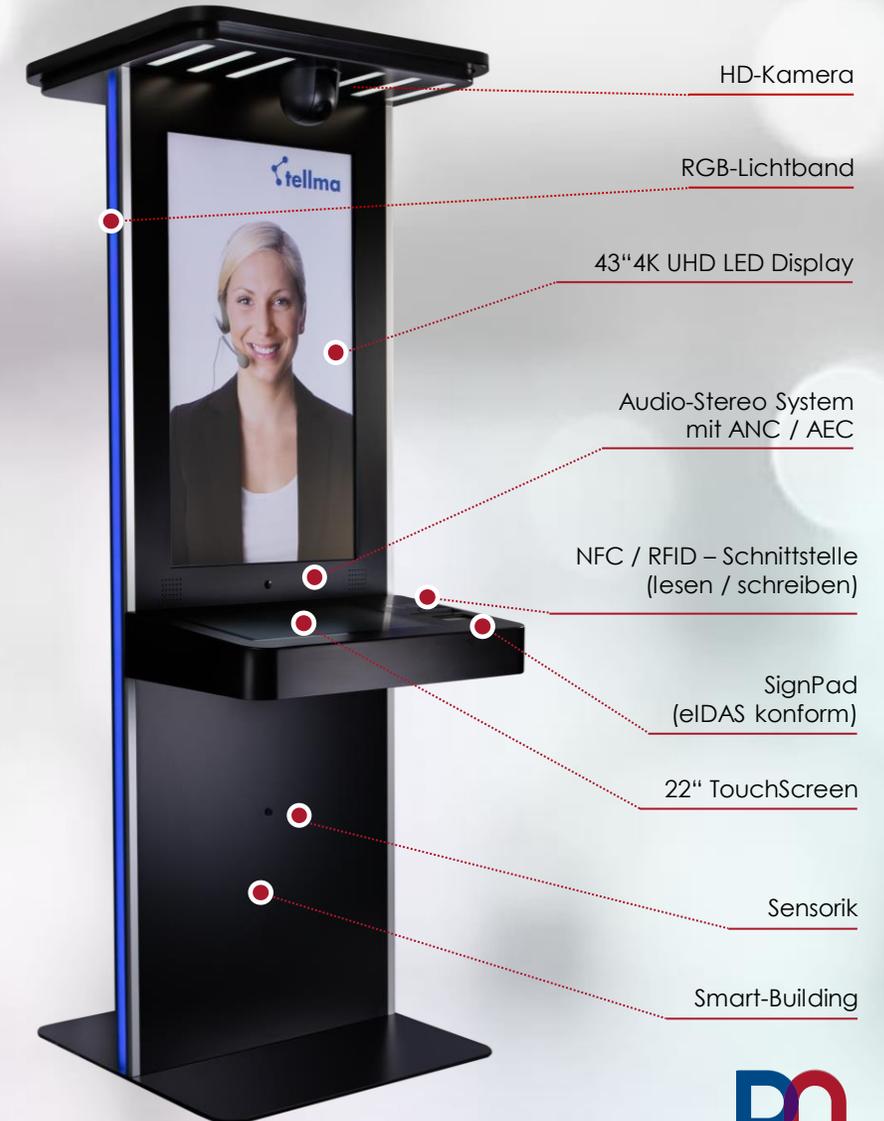
# Was so besonders macht: Die konzeptionellen Vorteile.

- Filialservice wie in der Präsenz – „Ihr digitaler Schalter oder Beratungsplatz“
- Innovative Lösung eines Bank-Start-Ups für Banken und lokale, stationäre Unternehmen – wir sprechen die gleiche Sprache
- Persönlicher Kontakt und persönliche Betreuung vor Ort durch Ihre Mitarbeiter
- Angebot aller Service-Prozesse einer klassischen Filiale
- Ideal zur Erweiterung des bestehenden Angebots in puncto SB-Service
- Digitale Vor-Ort-Präsenz mit aktiver Diskretion
- Erschließung neuer Kontakte ohne zusätzlichen Personalaufwand
- Optimierung der Informations- und Kontaktdichte („points of presence“)
- Innovative und bedarfsgerechte Lösung für den Service der Zukunft
- Uneingeschränkte Omnikanal-Fähigkeit, dank der Kombination von stationären Videoterminals und dem mobilen Zugriff via Smartphone oder Homepage



# Was so besonders macht: Die technischen Vorteile.

- Integration in Bankrechenzentren und KSC / KDC
- Vereinfachtes Benutzermanagement / keine technische Bedienung
- Dokument- und Screen-Sharing
- Komfortfunktionen für mehr Barrierefreiheit
- Rechtssicherer Signatur-Prozess (EES / FES)
- Steuerung der 4K-Kamera (frei & flexibel / Hot-Keys)
- Nahezu wartungsfreie Komponenten
- Payment-Schnittstelle + Dokumenten- und Ausweisscan
- Mehrstufiges Warteschlangen- und Begrüßungsmanagement
- Aufzeichnungsfunktion (MiFID2 konform)
- Live-Statistik und Reporting-Modul (inkl. Betriebsrat-Funktion)
- CE-Konformität, RoHS compliant und CO2-Zertifikate
- Advertising-Funktion für werbliche Inhalte + Dokumentenbibliothek



# Was so besonders macht: Die zahlreichen Einsatzvarianten.

KSC und KDC



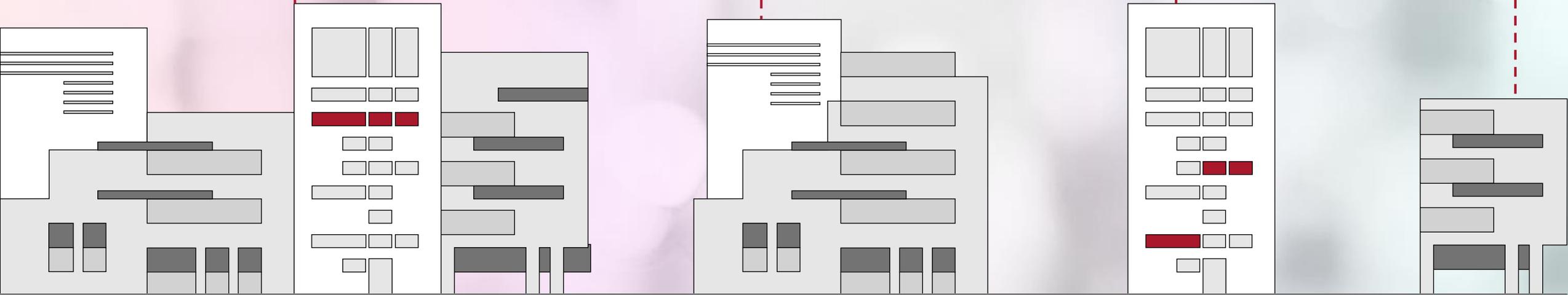
Beratungcenter



Kleinfiliale



SB-Filiale



# Was so besonders macht: Die zahlreichen Einsatzvarianten.

## Jeder Marktplatzpartner verfügt über...

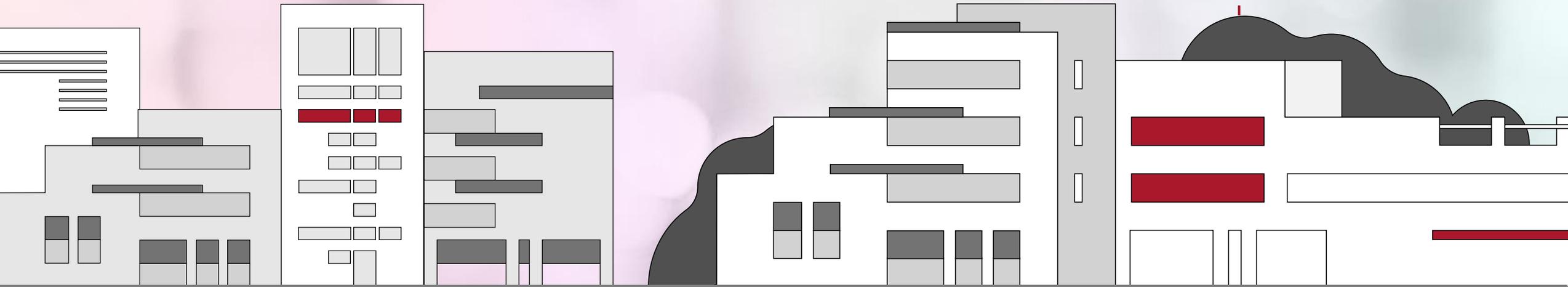
- den vollen Funktionsumfang
- eine eigene sichere Serverinfrastruktur (100% DSGVO konform)
- individuelles Corporate Design
- persönliches Öffnungszeiten-Modell

## Shared-Infrastructure für Multivendor & Multi-Tenancy

**Banken & Finanzdienstleister**  
(Beispiele)



**Versicherungen & Verbundpartner**  
(Beispiele)



# Was so besonders macht: Das Leistungsangebot.



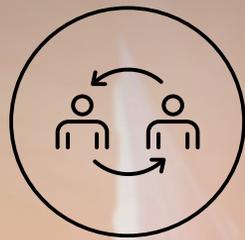
# Was so besonders macht: Die Mehrwerte.



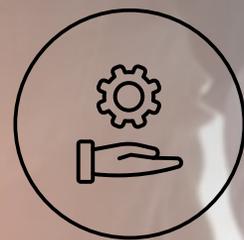
**Intensiv-Workshop**



**Projektmanagement  
Entstörung**



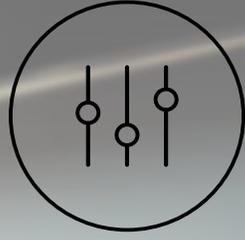
**Kundenindividuelle  
Weiterentwicklung**



**Ersatzteilversorgung  
Tauschgeräte**



**Release- und  
Patchmanagement  
Softwareverteilung**



**Administration  
Monitoring**

PROJEKT-REFERENZ | VR BANK AUGSBURG-OSTALLGÄU

# Digitaler Service *LIVE*

## Kundenerlebnis „Videokommunikation“



# Wie Ihre Kunden tellma erleben



An dieser Stelle begrüßte Sie in unserem Webinar Frau Ramona Schoder von der VR-Bank Augsburg-Ostallgäu und erläuterte mit ihrem Kunden die Funktionalität des RealityBankings.

Aufgrund der für den Email-Versand notwendigen kompakten Dateigröße ist eine Einbettung des Videos an dieser Stelle technisch nicht möglich. Gerne vereinbaren wir jedoch einen Termin mit Ihnen – persönlich oder online – um Ihnen dieses und weitere Videos zu zeigen.



LEISTUNGSSPEKTRUM | PROJEKT-REFERENZEN | DESIGN-PLANUNGEN

# Design & Diskretion im Einklang

## Creative Banking



# DN Creative Banking: Architektur – Kunst. Prestige. Leidenschaft.

„Die Rolle des Designers ist die eines guten, rücksichtsvollen Gastgebers, der die Bedürfnisse seiner Gäste wertschätzt.“

Charles Eames

**M** **I** **S** **S** **I** **O** **N**  
**V** **I**

# Creative Banking: Unser umfassendes Leistungsspektrum

Ein Bau-Projekt hat viele Facetten – wir begleiten Sie in jeder davon.



# DN Creative Banking: Architektur – Kunst. Prestige. Leidenschaft.



„Kreativität  
ist Intelligenz,  
die Spaß hat.“

Albert Einstein

# DN Creative Banking: „Regionalität“ | VR-Bank Werdenfels eG



„Die Kunden nehmen die Filiale sehr gut an. Die Beratungstermine finden in einer wesentlich angenehmeren Atmosphäre statt.“

**Anton Noll**  
Leiter Facility Management  
VR-Bank Werdenfels

# DN Creative Banking: „Corporate Design“ | Bezirkssparkasse Reichenau



Für Günter Weber, Vorstandsvorsitzender der Bezirkssparkasse Reichenau, ist die neue Filiale ein „Meilenstein in der Entwicklung“ seines Hauses. In Zeiten, in denen andere Banken und Sparkassen ihr Filialnetz ausdünnen, gehe sein Haus bewusst den umgekehrten Weg: „Weil wir den Kunden in den Mittelpunkt stellen, eröffnen wir hier eine neue Filiale, statt eine zu schließen.“

Magazin „bank objekte“

# DN Creative Banking: „All-In-One“ | Raiffeisenbank Reute-Gaisbeuren eG



„Die neue Geschäftsstelle der Raiffeisenbank Reute-Gaisbeuren ist ein Niedrigenergiehaus mit Solarmodulen auf dem Dach und wurde nachhaltig für flexible Nutzungen konzipiert.“

Magazin  
„bank objekte“

# DN Creative Banking: „All-In-One“ | Raiffeisenbank Reute-Gaisbeuren eG



# DN Creative Banking: „Security & Sprengprävention“ | Lösungen



# DN Creative Banking: Konzepte für Filialdesigns mit digitalem Service

Sie kennen unsere **vielfältigen Möglichkeiten** der Planung und Realisierung von Filialen.

Doch wie wird die Installation und das Design eines **digitalen Kundenservices** durch unsere Fachplanung in eine Geschäftsstelle eingebettet?

Wie kann das „Zuhause“ von **tellma** aussehen?

Als konsequente Adaption unserer Filialdesigns planen wir auch digitale Geschäftsstellen, die ausschließlich nach Ihren Anforderungen dimensioniert werden.

Dabei adaptieren wir nicht nur die bekannte **optische Flexibilität** bei der Planung, sondern bieten Ihnen auch hier die Vorzüge für einen **schnellen Projektlauf** im Rahmen unserer Aufgabe als Generalübernehmer.

# DN Creative Banking: Design-Beispiel „SB-Geschäftsstelle“ mit



Vollständig in Einzelmanufaktur gestaltete und ausgebaute SB-Geschäftsstelle, die dank *RealityBanking* neben der klassischen Cash-Automation auch persönlichen Kontakt bietet

# DN Creative Banking: Design-Beispiel „SB-Geschäftsstelle“ mit



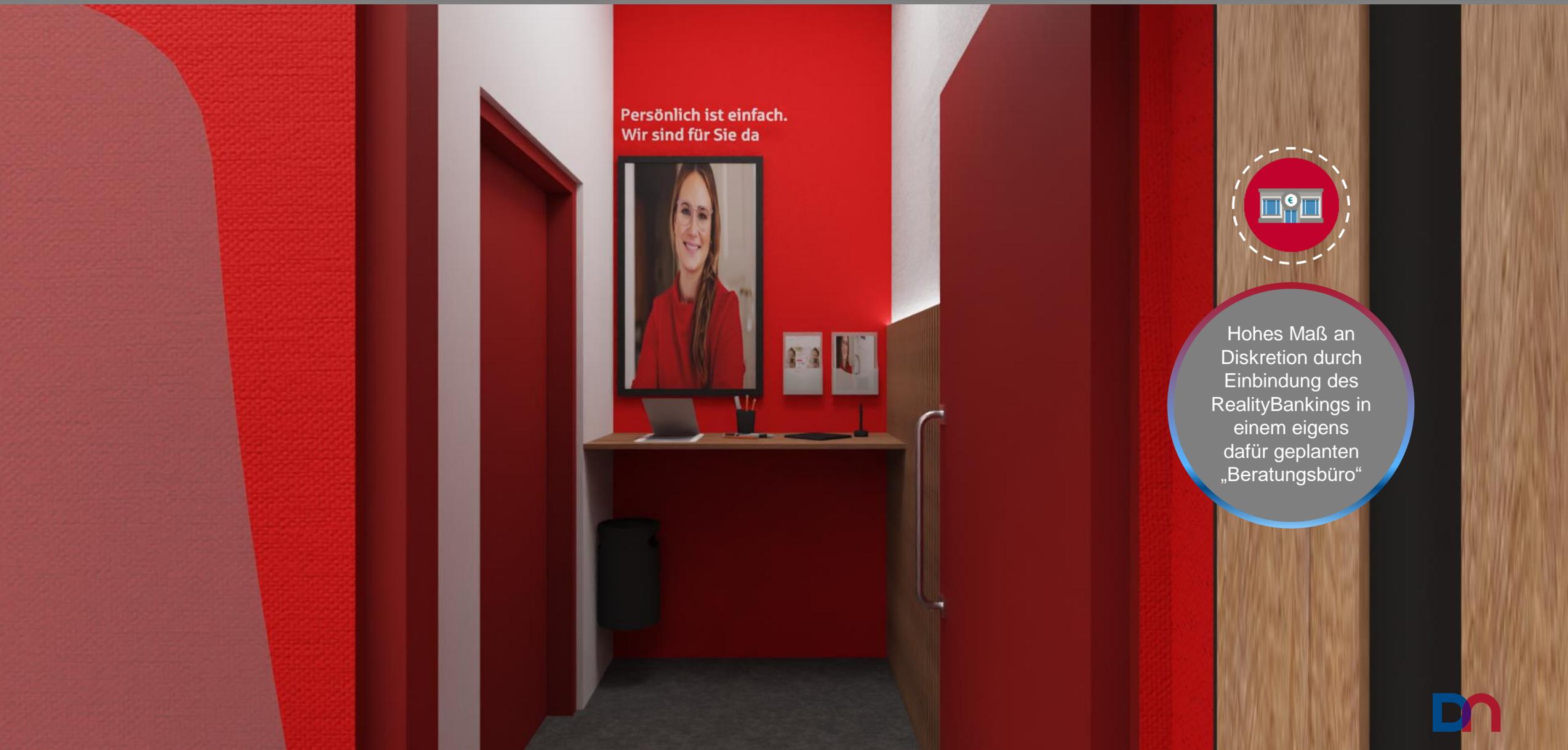
Moderne und  
zeitlose  
Atmosphäre:

Offen und  
komfortabel

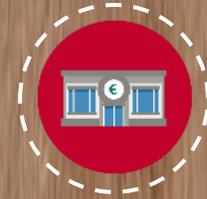


Klarer Fokus  
auf charakteristisches  
Design mit präzisen  
Akzenten der  
Corporate Identity

# DN Creative Banking: Design-Beispiel „SB-Geschäftsstelle“ mit



Persönlich ist einfach.  
Wir sind für Sie da



Hohes Maß an  
Diskretion durch  
Einbindung des  
RealityBankings in  
einem eigens  
dafür geplanten  
„Beratungsbüro“

# DN Creative Banking: Design-Beispiel „SB-Geschäftsstelle“ mit



Wirtschaftliche  
und nachhaltige  
Zukunftsperspektive:

Aufbau einer modularen Lösung  
auf identischer Fläche durch  
Gestaltungselemente, die sich  
dank ihres „Easy Moving“  
Konzepts mit geringem  
Aufwand an anderen Standorten  
weiter verwenden lassen.

# DN Creative Banking: „Zeitgeist“ Konzept | SB-Pavillon mit



Entwicklung eines SB-Pavillons mit *RealityBanking*, z.B. Nutzung des Foyers als Beratungsraum + „Outdoor“ Integration der Cash-Automatation



# DN Creative Banking: „Zeitgeist“ Konzept | SB-Pavillon mit



Vollumfänglicher  
SB-Pavillon  
mit großer Innenfläche:

Cash-Automation und  
RealityBanking im Einklang,  
Diskretion durch akustisch  
wirksame räumliche  
Trennung



# DN Creative Banking: Ein paar Worte zum Schluss...

Die Geschäftsstellen und Pavillon, die Sie mit uns End-to-End planen, sind nicht „nur“ Prestige-Niederlassungen Ihres Hauses.

Sie sind ein **Investment** – in den zwischenmenschlichen Dialog in Zeiten der Digitalisierung, die Werte Ihres Hauses, Ihre Mitarbeiter und die Heimat Ihrer Kunden.

Wir würden uns freuen, diesen Weg **gemeinsam mit Ihnen zu gehen**. Mit individuellen Lösungen, Kreativität, zuverlässigem Service und einem einzigartigen Produktportfolio am Markt!

**Gemeinsam stark für die Zukunft!**





**Vielen Dank für Ihre  
Teilnahme & Ihr Interesse!**

**Wir beraten Sie gerne!**